

بهره‌وری خدمات دولتی؛ گذر از اهداف کمی عملکردی به افزایش رضایت شهروندان

یکی از اصلی‌ترین وظایف دولت‌ها ارائه خدمات عمومی نظیر آموزش و پرورش، بهداشت و درمان، تامین انرژی و ترابری عمومی به شهروندان است. این خدمات ممکن است به شکل مستقیم توسط دولت به مردم ارائه شود یا با پشتیبانی دولت و توسط بخش خصوصی. ارائه خدمات به شهروندان انجام بخیر این خدمات باید بدون در نظر گرفتن سطح درآمد شهروندان و به شکل همگنی در دسترس همه قرار گیرد. مطابق با ماده ۱۱۱ قانون بنیادهای خدمت پیشرفت، مقترن است بهره‌وری خدمات دولتی، حداقل به میزان ۱۰ درصد ارتقا یابد. بهره‌وری نسبت به استانداردهای تعریف می‌گردد بنابراین برای تحقق هدف ارتقای بهره‌وری خدمات دولتی می‌بایست با کمیت و کیفیت خدمات (مستند) افزایش یابد و با هزینه تمام شده خدمات (هزینه) کاهش یابد و یا ترکیبی از این دو حالت اتفاق بیفتد. ارائه اصلاح نظام اداری دولت چهاردهم که در دوره سال گذشته در ۶۰ مورد اصلاح گردید، اصلی‌ترین برنامه دولتی برای تحقق این هدف است. یکی از رویکردهای بنیادین اصلاح نظام اداری، هوشمندسازی خدمات عمومی است و تقسیم کار و تقسیم کار دولت هوشمند نیز، فروردین ماه سال جاری از جانب شورای عالی نظام اداری ابلاغ شده است. خدماتی که بدون دخالت عامل انسانی به سرعت و به مردم ارائه شود، خدمات هوشمند نامیده می‌شود. لازمه تحقق دولت هوشمند، حکمرانی داده‌محور است که متأسفانه در این حوزه کشور با مسائلی متعددی در خصوص کمیت و کیفیت داده‌ها مواجه است. مقترن شده ۲۰ درصد از خدمات دولتی تا پایان برنامه به شکل هوشمند ارائه گردند. اما این هدف کمی صرفاً یک هدف میانی بوده و پایان ماجرا نیست و هدف نایب، موضوعی دیگر است. نکته کلیدی که نباید از آن غفلت کرد این است که رویکردهای نظیر هوشمندسازی خدمات، یک وسیله برای رسیدن به هدف ارتقای بهره‌وری خدمات است. نفس هوشمندسازی به خودی خود دارای ارزش نیست مگر آنکه این رویکردها بتواند برای ارتقای بخش‌ها، خلق ارزش کند. صرفاً انتظار منظر شهروندان به تنهایی می‌تواند خدمات شهروندی محور می‌بایست در نظر گرفته شود. نیازها و دغدغه‌های شهروندان، محرک اجرای این رویکردها و اولویت‌های شهروندان به عنوان محور اصلی در تصمیم‌گیری‌ها قرار گیرد. کم نیستند سلفه‌هایی که ایجاد شده و بکار گرفته شده‌اند، اما نه رضایت مردم را به دنبال داشته‌اند و نه کاهش هزینه‌ها را موجب شده‌اند. این موضوع برای همه رویکردها و معجزه‌ها که شهروندان برنامه اصلاح نظام اداری (امیر) از اصلاح ساختار و معماری کالان دولت مدیریت سرمایه انسانی با تفکات مدیریت مبتنی بر عملکرد و... نیز صانع است. سازمان ملی بهره‌وری ایران در نظر دارد، از طریق شاخص‌های پیمایی بهره‌وری نظیر کاهش قیمت تمام شده خدمات، کاهش زمان ارائه خدمات، کاهش مصرف انرژی، کاهش خطای پدید تجربه شهروندی و ارتقای میزان رضایت رباب راجع ۱۰ درصدی بهره‌وری خدمات دولتی اطمینان حاصل گردد. برنامه‌ریزی برای ارتقای بهره‌وری خدمات دولتی، صرفاً به معنی تعیین اهداف کمی عملکردی سازمان‌ها برای ارائه خدمات نیست، بلکه شناسایی در این خصوص است که آیا روش‌های بهتری برای ارائه این خدمت وجود دارد؟ آیا می‌توان با تغییر شیوه‌های انجام کار، مویجات ارائه خدمات را ارتقا داد و هزینه‌های کمتر را فراهم کرد یا خیر؟ برنامه‌های ارتقای بهره‌وری خدمات می‌بایست سرتار از ایده‌ها و کلیات‌ها برای حل مسائل و چالش‌های مردم باشد و ارزش بالاتری را به شهروندان ارائه نماید. از طرف دیگر، دولت بهره‌وری، می‌تواند مویجات بهره‌وری شدن بخش‌های اقتصادی را نیز فراهم نماید. اگر دولت با قابلیت‌های اجرایی لازم برخورد نماید، بهترین برنامه‌ها توسعه نیز، صرفاً روی کاغذ خواهند ماند. در این خصوص نیز برنامه‌های ارتقای بهره‌وری بخش‌های اقتصادی، به شکل بین‌سنگالی و با مشارکت با یگان‌ها تعیین شده و اجرایی شدن آنها در دستور کار قرار دارد.

اسماعیل حبیبی معاون راهبردی بهره‌وری سازمان ملی بهره‌وری ایران
Alborz.payam@gmail.com

پیام آشنا گزارش می دهد گرانی لبنیات؛ از کاهش مصرف تا تهدید سلامت



اختصاصی پیام آشنا- بازار لبنیات در ایران طی ماه‌های اخیر با نوسانات شدید و جهش‌های پیرامینی قیمت مواجه شده است؛ وضعیتی که سرانه مصرف این کالا را طی یک دهه از حدود ۱۳۰ کیلوگرم به نزدیک ۵۵ کیلو کاهش داده و ایران را حدود ۹۰ کیلوگرم پایین‌تر از میانگین جهانی قرار داده است. بررسی‌های میدانی و داده‌های رسمی نشان می‌دهد که کاهش قدرت خرید خوراک، افزایش مکرر قیمت شیر خام و سیاست‌های متناقض قیمت‌گذاری، مصرف‌کنندگان را در یک سردرگمی مستمر قرار داده است.

افزایش سنگین قیمت‌ها
از ابتدای خرداد تا آبان ماه قیمت شیر خام از ۲۳ هزار تومان به ۳۵ هزار تومان در فصلی‌ها رسیده و با احتساب کرایه حمل، تا ۳۶ هزار تومان نیز افزایش یافته است. این افزایش حدود ۸۰ درصدی، به‌طور مستقیم بر قیمت تمام‌شده محصولات لبنی و به‌ویژه ماست و پنیر اثر گذاشته است. به‌طوری‌که یک بطری شیر کم‌چرب بین ۲۱ تا ۵۹ هزار تومان و ماست و پنیر پرصورت بین ۵۱ هزار تا ۳۲۹ هزار تومان قیمت‌گذاری شده‌اند.

سقوط سرانه مصرف تهدید سلامت جامعه
سرانه مصرف لبنیات در ایران اکنون تنها حدود ۵۵ کیلوگرم است. رقمی که تقریباً یک‌چهارم متوسط جهانی به‌شمار می‌آید. کارشناسان حوزه سلامت هشدار می‌دهند که کاهش مصرف لبنیات می‌تواند به بلوغ زودرس و بروز مشکلاتی مانند پوکی استخوان و کمبود پروتئین در کودکان منجر شود. مصرف‌کنندگانی که کاهش خرید لبنیات را در نظر گرفته‌اند، به‌ویژه خانواده‌های کم‌درآمد، با نگرانی بیشتری این روند را دنبال می‌کنند.

نرخ همراه با شفاف‌سازی قیمت شیر خام و حمایت همدستان از فشار کم‌چرب‌آمد تأکید دارند. در همین حال، تجربه نشان داده که بدون اصلاح ساختار هزینه تولید و شبکه توزیع، هیچ‌یک از دورویک‌دهنده‌ها نمی‌تواند مشکل بازار را حل کند.

نقش وزارت جهاد کشاورزی و نهادهای نظارتی وزیر جهاد کشاورزی اعلام کرده که این روز نرخه تنها مسئول قیمت‌گذاری شیر خام است و نظارت بر دیگر اقدامات مشمول قیمت‌گذاری بازار به‌همراه سازمان‌های دیگر مانند سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و سازمان تریز بر تریز است. این تصمیم وظایف باعث شده لایحه‌ها و سر درگمی در بازار ادامه داشته باشد.

راهکارهای برای بازگرداندن لبنیات به سفره مردم
برای بازگرداندن لبنیات به جایگاه کالای ضروری، صرفاً آزادسازی یا قیمت‌گذاری دستوری کافی نیست. ترکیبی از اقدامات زیر ضروری است:
۱. شفاف‌سازی قیمت شیر خام و اطلاع‌رسانی مستمر به تولیدکنندگان مصرف‌کنندگان.
۲. حمایت همدستان از فشار کم‌چرب‌آمد از طریق بازه یا تسهیلات حمایتی لبنیات.
۳. کاهش هزینه‌های تولید با مدیریت نهاده‌ها، انرژی و شبکه توزیع.
۴. نظارت دقیق بر بازار برای جلوگیری از چندفرخی شدن و افزایش غیرمترقبه.
در غیر این صورت، همان‌طور که سخنگوی انجمن صنایع لبنی هشدار داده، بخش زیادی از تولید به جای سفره مردم، به بازار صرافاتی خواهد رفت و مصرف داخلی همچنان کاهش خواهد یافت.

راه اندازی نخستین «خانه استارت آپ صنعتی» در البرز؛ اتصال ایده تا صنعت



دستگاه‌های دولتی و مراکز علمی زمینه‌تبدیل به طرح‌های ارزشمند جوانان به محصول و ورود آنها به عرصه تولید فراهم شود.

شرکت راهبردی می‌گیرد»
وی با توضیح اجزای مکمل این زنجیره افزود: «خانه استارت‌آپ، شهرک‌های صنعتی، مرکز نوآوری و صنایع مختلف در قالب یک شبکه واحد عمل می‌کنند. پیش‌تر در دستگاه‌ها و رویاندها بر گزار می‌شد اما مسیر پشتیبانی برای ادامه راه وجود نداشت و بسیاری از ایده‌ها راه‌های می‌شدند. اکنون در خانه استارت‌آپ این زنجیره تکمیل شده است. او ادامه داد: قضای استقرار برای تیم‌های دانشجویی و صاحبان ایده در خانه استارت‌آپ فراهم شده است و پس از تثبیت ایده‌ها، مسیر ادامه کار از طریق مرکز نوآوری دنبال می‌شود تا تریز تجاری‌سازی بنیاد و قطعه تولید شود»
در پایان وی با قدرتی از برگزاری کارگاه کارگاه برای کارکنان دانشگاه و مراکز علمی زمینه‌تبدیل به طرح‌های ارزشمند جوانان به محصول و ورود آنها به عرصه تولید فراهم شود.

هوزمان با برگزاری نمایشگاه پژوهش و فناوری استان البرز، نخستین «خانه استارت‌آپ» با هدف هدایت ایده تا محصول و ایجاد زنجیره کامل کارآفرینی از شکل‌گیری ایده تا ورود به صنعت در این استان افتتاح شد.

پیام آشنا گزارش خبرنگار پیام آشنا دکتر سیدعلی سیدجواد، مسئول خانه استارت‌آپ شرکت‌های صنعتی استان البرز، در مراسم آغاز فعالیت این مرکز گفت: «خانه استارت‌آپ با مأموریت جمع‌آوری سازمان‌دهی و هدایت طرح‌ها، پروژه‌ها و استارت‌آپ‌ها ایجاد شده است. تلاش ما ایجاد فضای بویا برای برگزاری رویدادهای تخصصی ارائه مشاوره‌های کاربردی برای تیم‌های خلاق و فراهم کردن بستری است که صنایع بتوانند به صورت کامل از این روند پشتیبانی کنند»

حوزه ثبت ملک کرج - ناحیه سه
هیات موضوع قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی اراضی و ساختمان‌های فاقد سند رسمی
آگهی موضوع ماده ۳ قانون و ماده ۱۳ آیین نامه قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی و اراضی و ساختمان‌های فاقد سند رسمی
برابر رای شماره ۱۰۱۰۰۳۳۱۰۱۱۰۰۸۲۳۰ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۴ هیات موضوع قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی اراضی و ساختمان‌های فاقد سند رسمی مستقر در واحد ثبتی حوزه ثبتی ناحیه سه کرج تصرفات مالکانه بلا معارض متقاضی آقای احمد گرمی زناد پیش‌اسنامه شماره ۳۰۴ صلاحه از تهران فرزند منوچهر در شش‌دانگ یک قطعه زمین یا بنای احداثی در آن به مساحت ۳۳۷/۵۰ متر مربع فرزند ابوالقاسم پلاک شماره ۲۹۰ فرعی از ۱۷۰ اصلی واقع در البرز و با خریداری از آقایان حمیدرضا و علیرضا خاکباز و با مالکیت مالک اولیه آقای یوسف تریلی تأیید مینماید. بلا در منظور اطلاع عموم مراتب در دو نوبت به فاصله ۱۵ روز آگهی می‌شود در صورتی که استخاض نسبت به صدور سند مالکیت متقاضی داشته باشند می‌توانند از تاریخ انتشار اولین آگهی به مدت دو ماه اعتراض خود را به این اداره تسلیم و پس از اخذ رسید، طرف مدعی یک ماه از تاریخ تسلیم اعتراضی، دادخواست خود را به مراجع قضایی تقدیم نمایند. بدیهی است در صورت انقضای مدت مذکور و عدم وصول اعتراض طبق مقررات سند مالکیت صادر خواهد شد.
۲۰۵۰۱۱۲
تاریخ انتشار نوبت اول: ۱۴۰۴/۰۹/۱۰
تاریخ انتشار نوبت دوم: ۱۴۰۴/۰۹/۱۷

حسین رضانوری شاد
رئیس اداره ثبت اسناد و املاک ناحیه سه کرج
از طرف الهه عزیزی

حوزه ثبت ملک کرج - ناحیه سه
هیات موضوع قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی اراضی و ساختمان‌های فاقد سند رسمی
آگهی موضوع ماده ۳ قانون و ماده ۱۳ آیین نامه قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی و اراضی و ساختمان‌های فاقد سند رسمی
برابر رای شماره ۱۰۱۰۰۳۳۱۰۱۱۰۰۸۲۳۰ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۴ هیات موضوع قانون تعیین تکلیف وضعیت ثبتی اراضی و ساختمان‌های فاقد سند رسمی مستقر در واحد ثبتی حوزه ثبتی ناحیه سه کرج تصرفات مالکانه بلا معارض متقاضی آقای حبیب رسولی پیش‌اسنامه شماره ۲۰۳۳ صلاحه از کرج فرزند محمد در شش‌دانگ یک قطعه زمین یا بنای احداثی در آن به مساحت ۱۸۶۰۰۷ متر مربع فرزند ابوالقاسم پلاک شماره ۵۵۱ فرعی از ۱۷۰ اصلی واقع در البرز و با خریداری از آقای علی حبیبی و با مالکیت مالک اولیه آقای علی تریلی تأیید مینماید. بلا در منظور اطلاع عموم مراتب در دو نوبت به فاصله ۱۵ روز آگهی می‌شود در صورتی که استخاض نسبت به صدور سند مالکیت متقاضی اعتراضی داشته باشند می‌توانند از تاریخ انتشار اولین آگهی به مدت دو ماه اعتراض خود را به این اداره تسلیم و پس از اخذ رسید، طرف مدعی یک ماه از تاریخ تسلیم اعتراضی، دادخواست خود را به مراجع قضایی تقدیم نمایند. بدیهی است در صورت انقضای مدت مذکور و عدم وصول اعتراض طبق مقررات سند مالکیت صادر خواهد شد.
۲۰۵۰۲۲۱
تاریخ انتشار نوبت اول: ۱۴۰۴/۰۹/۱۰
تاریخ انتشار نوبت دوم: ۱۴۰۴/۰۹/۱۷

حسین رضانوری شاد
رئیس اداره ثبت اسناد و املاک ناحیه سه کرج
از طرف محمد ابراهیم جعفری